

連載 「THL沖縄」での実証実験「AI音声アシスタント編」

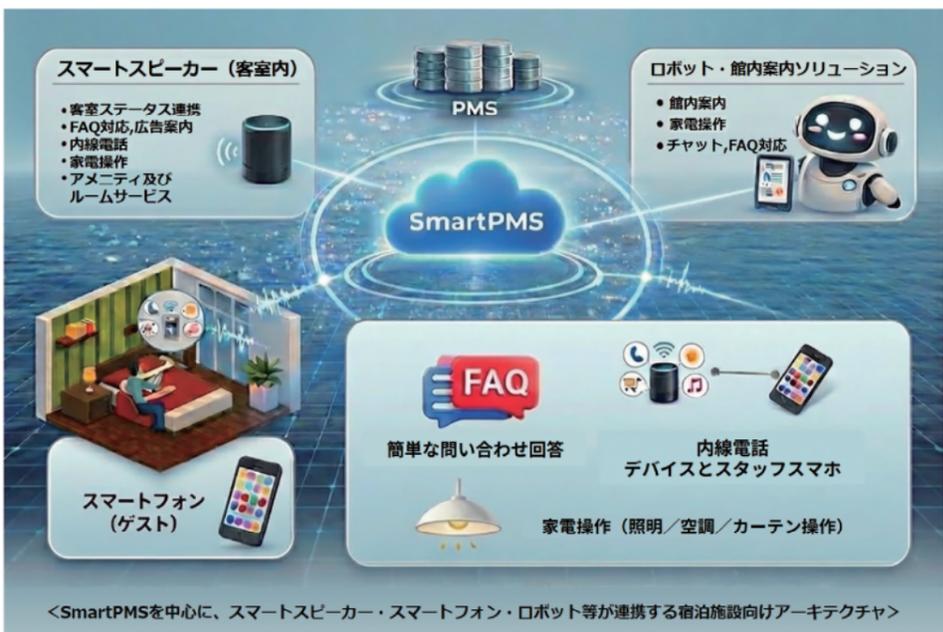
## AI音声アシスタントが変える未来の宿泊体験

音声制御の可能性を追求する宿泊体験の未来

### AI音声アシスタントの革新的実証実験計画

AI音声アシスタントとは、音声による対話を通じて利用者の要望を理解し、情報提供や各種操作を支援するAI技術です。宿泊施設では、客室内での案内対応や設備操作、問い合わせ対応などを音声で行う手段として活用が期待されています。実装形態には、スマートスピーカーや音声案内ロボット、音声チャットボットなどがあり、用途や環境に応じた使い分けが可能です。なかでもスマートスピーカーは、一般家庭でもAlexaなどを通じて普及しており、音声操作への心理的なハードルが低い点が特長です。

THLでは、こうした特性に着目し、タップが提供するクラウド基盤「SmartPMS」と連携しながら、AI音声アシスタントの宿泊施設への応用例として、スマートスピーカーを活



用した実証実験を行っており、実運用を想定した検証を進めています。

### ①音声操作がもたらす宿泊の快適環境

今回の実証実験では、AI音声アシスタントの実装手段として各客室にスマートスピーカーを設置しました。これにより、宿泊客は家電の制御（照明・空調・カーテン）やFAQへのアクセス、スタッフへの内線通話を音声で行うことが可能となります。スマートフォンを操作せずに必要な情報へアクセスできる点は、滞在中の人間やストレスの軽減につながります。

### ②PMSとAI音声アシスタントの連携について

PMSとAI音声アシスタントの連携は、①で紹介した音声操作による宿泊体験を、実運用の中で安定して提供するための基盤となります。宿泊情報と連動することで、チェックイン・チェックアウトの状況に応じた案内やサービス提供が可能となり、客室の利用状態に即した音声対応を実現できます。一部のホテルでは、チェックインおよびチェックアウトのステータス情報と、客室内に設置したスマートスピーカーを連携させる取り組みを進めています。チェックイン時には宿泊客に応じた利用状態へ切り替わり、滞在案内や音声操作が可能となり、チェックアウト時には情報が自動的にリセットされます。こうした仕組みにより、客室設備の使い方や館内案内などの定型的な問い合わせに音声で対応できる環境が整います。また、THLでは音声によるアメニティや飲食物のオーダー対応に向けた検証を進めております。

その結果、フロントや内線での対応件数が抑えられ、スタッフは対面での接客や判断を伴う業務に、より注力しやすくなります。PMSとAI音声アシスタントを連携させることで、宿泊体験の質を保ちながら、施設運営の効率化が期待されます。

### AI音声アシスタントがもたらす宿泊、観光業界への恩恵

AI音声アシスタントの活用は、宿泊客の利便性を高めるだけでなく、宿泊施設の運営やサービスの在り方を見直すきっかけとなります。音声による問い合わせや操作から得られる利用状況は、ゲストが「どのタイミングで」「どのような情報を求めているのか」を把握するための重要な手がかりとなります。ゲストにとつては、必要な情報をその場で得られることで不安や手間が減り、安心して滞在できる環境に繋がります。一方でスタッフにとつては、こうした利用傾向を基に案内内容やサービス改善のポイントを整理しやすくなり、特定の経

験や勘に頼りすぎない運営が可能になります。これは、人手不足が課題となっている宿泊業界において、限られた人数でも安定したサービスを提供するための支えとなります。

なお、海外においてもホテル業界での音声アシスタントの活用は着実に広がっています。海外の市場調査レポートによると、ホテル向け音声アシスタント関連市場は2024年時点で約12億ドル規模に達しており、今後も宿泊体験の向上や人手不足への対応を背景に、年率20%前後で成長すると予測されています。こうした海外の動向を踏まえると、THLにおけるスマートスピーカーを用いた実証実験は、AI音声アシスタント活用の実践的な第一歩として、将来的な本格導入や他施設への展開を見据えた取り組みであると位置づけることができます。

### 宿泊施設における

### AI音声アシスタントの展望について

AI音声アシスタントの活用は、単なる新技術の導入にとどまらず、

これからの宿泊施設に求められるサービスの在り方を検討する上で重要な取り組みと位置づけられます。音声による案内や操作を通じて、ゲストが迷わず必要な情報へアクセスできる環境を整えることは、今後の宿泊体験の質を左右する要素の一つになると考えられます。

本取り組みでは、AI音声アシスタントの実装形態の一例としてスマートスピーカーを用い、ゲストがどのような言葉で話しかけ、どのような場面で音声サポートを求めているのかといった利用実態をプライバシーには配慮しつつ継続的に把握しています。こうしたデータを蓄積・分析することで、単なる機能拡張ではなく、「実際に使われる音声サービスとは何か」を見極めることが可能になります。今後は、こうした知見を基に、スマートスピーカーに限らず、案内ロボットや音声チャットボットなど、様々な音声対話サービスへの応用も視野に入れていきます。AIを活用して利用者の行動や発話傾向を整理し、施設全体で一貫した案内・対応を実現することで、ゲスト体験の

向上とスタッフ業務の効率化を両立する仕組みの構築を目指します。また、これらの取り組みを通じて得られた知見を基に、人手不足やサービス品質のばらつきといった宿泊施設が抱える課題に対し、実用性を重視したAI音声アシスタントの活用モデルを提示していきたいと考えています。音声アシスタントを起点としたこうした取り組みは、今後の宿泊業界における新たなスタンダードの形成に繋がることが期待されます。



ホスピタリティサービス工学研究所  
 ビジネス研究開発課  
 鈴木和輝

株式会社タップ

〒135-0016  
 東京都江東区東陽2丁目2番4号 マニュアルプレイス東陽町1階  
 TEL : 03-5683-5312  
<https://www.tap-ic.co.jp/>